

Screenshots

YaSM[®]-Prozesslandkarte

Die YaSM[®]-Prozesslandkarte für BIC
von GBTEC Software AG

Beispiel-Ansichten und Inhaltsübersicht



YaSM-Prozesse	Seite 3
Übersichts-, Input-/Output- und BPMN-Diagramme in drei Detailebenen	Seite 3
Prozess-Struktur	Seite 8
YaSM-Dokumente und -Records („YaSM-Datenobjekte“)	Seite 12
Übersicht über die YaSM-Datenobjekte	Seite 13
YaSM-Datenobjekt-Modell	Seite 14
Objekt-Lifecycle-Diagramme	Seite 15
YaSM-Checklisten / Dokumentvorlagen	Seite 16
YaSM-Rollen und Verantwortlichkeiten	Seite 17
Übersicht aller YaSM-Rollen	Seite 17
RACI-Matrix	Seite 18
Die YaSM® - ISO 20000 Bridge	Seite 19

Weiterführende Informationen zur YaSM®-Prozesslandkarte erhalten Sie unter yasm.com.

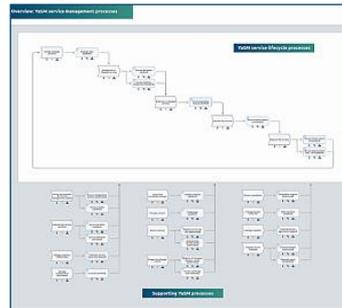


Die YaSM®-Prozesslandkarte: Prozess-Diagramme in drei Detailebenen

Kern der YaSM®-Prozesslandkarte ist ein Satz von Prozess-Diagrammen in drei Detail-ebenen.

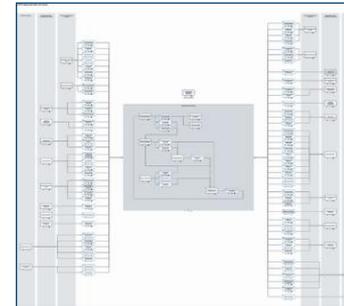
- Das Top-Level-Diagramm (Ebene 1) bietet eine Übersicht über alle YaSM-Prozesse.
- 19 Übersichtsdiagramme auf Ebene 2 zeigen für jeden Hauptprozess, wie dieser mit anderen Prozessen in Beziehung steht und welche Sub-Prozesse er enthält.
- Auf Ebene 3 sind in je 102 Input-/Output-Diagrammen und BPMN-Diagrammen ganz detailliert die einzelnen Prozessaktivitäten sowie die Prozess-Schnittstellen dargestellt.
- Das Prozessmodell kann über Hyperlinks navigiert werden: Per Klick können Sie detailliertere Ansichten öffnen („Drill-Down“) oder von jedem Prozessdiagramm aus in vorausgehende oder nachfolgende Prozesse springen.

Die Abbildungen auf den folgenden Seiten sind Vektor-Grafiken - bitte verwenden Sie die Zoom-Funktion Ihres PDF-Viewers, um die Ansichten der Prozessmodelle zu vergrößern.



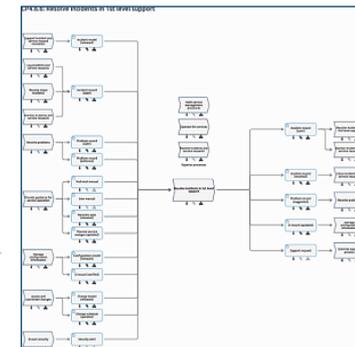
Ebene 1:

Übersicht der YaSM Service-Management-Prozesse



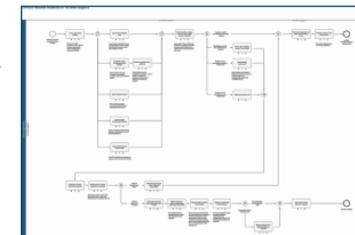
Ebene 2:

YaSM-Hauptprozesse



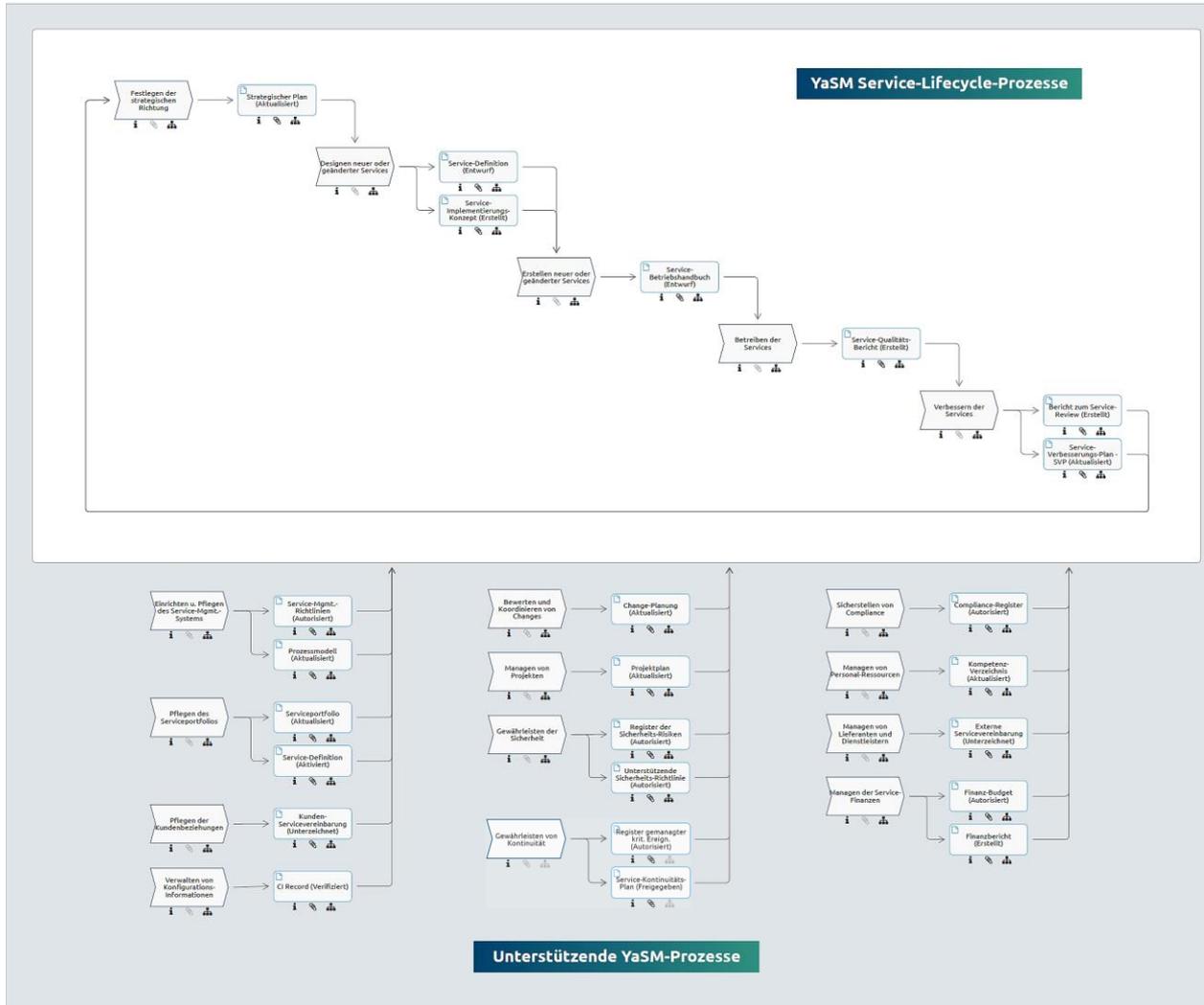
Ebene 3:

YaSM-Sub-Prozesse



Ebene 1: Die YaSM Service-Management-Prozesse

Übersicht: YaSM Service-Management-Prozesse

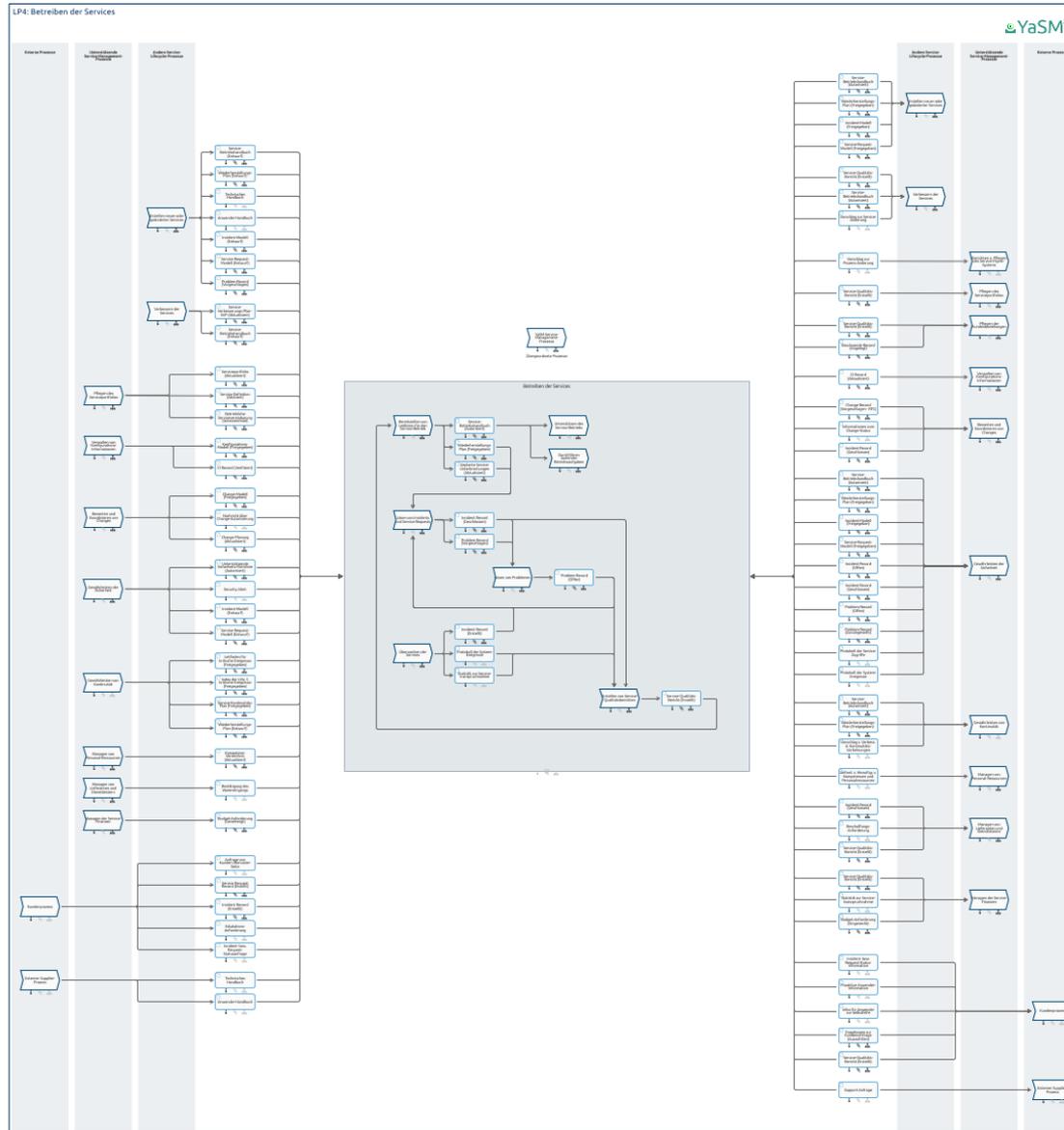


YaSM Top-Level-Diagramm.

Die YaSM Service-Management-Prozesse auf einen Blick.



Ebene 2: „Betreiben der Services“

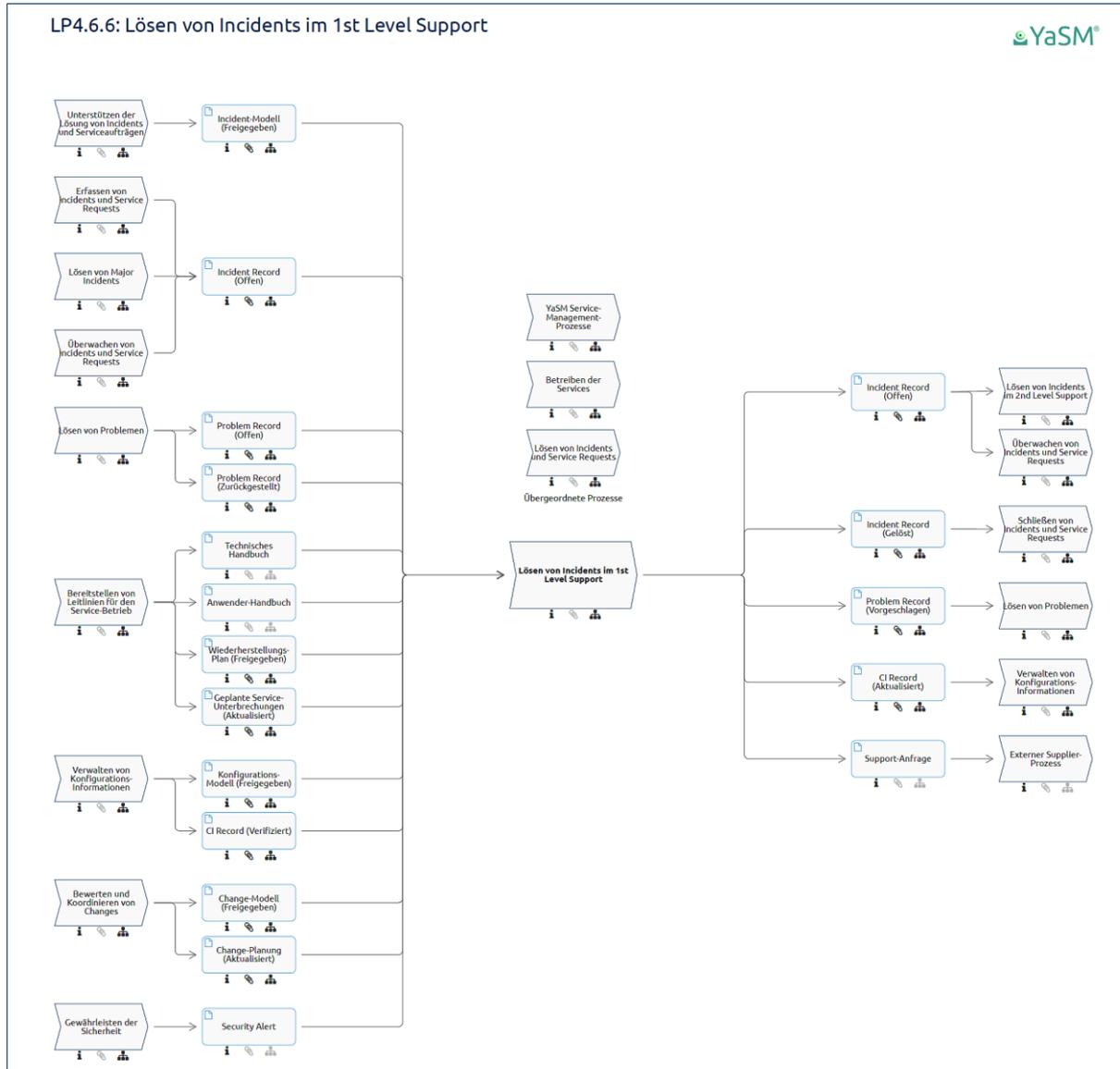


**YaSM-
Hauptprozesse.**

Es gibt insgesamt
19 Prozessmodelle
dieses Typs auf
Detailebene 2.



Ebene 3: „Lösen von Incidents im 1st Level Support“ (Inputs / Outputs)



YaSM-Sub-Prozesse.

Es gibt insgesamt 102 Prozessmodelle dieses Typs auf Detailebene 3.



Die YaSM Prozess-Struktur

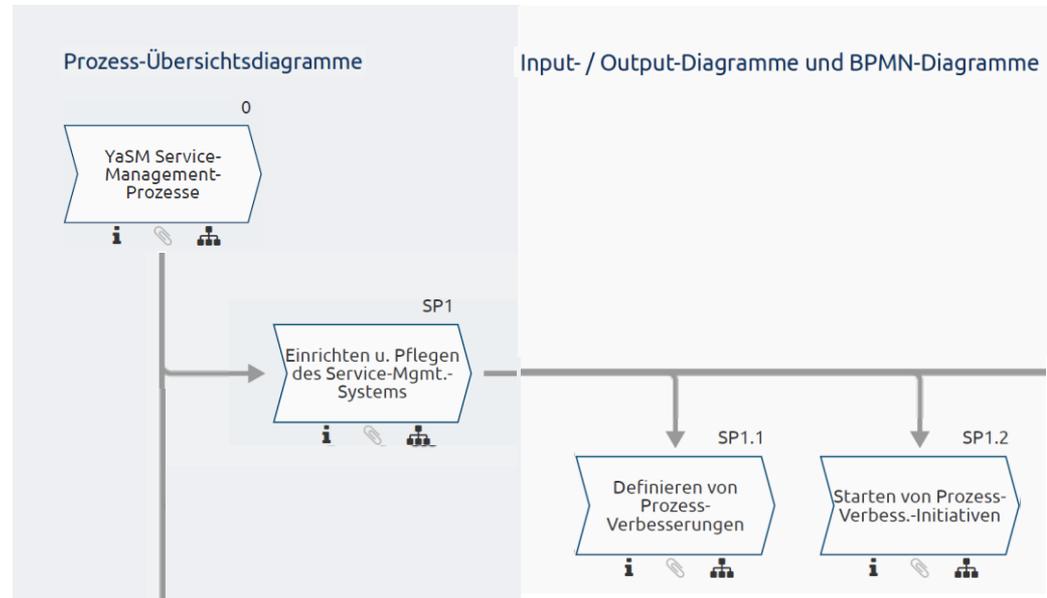
Die YaSM®-Prozesslandkarte deckt die YaSM Service-Management-Prozesse komplett ab.

- Auf den folgenden Seiten erhalten Sie eine komplette Übersicht zur Prozess-Hierarchie der YaSM®-Prozesslandkarte.
- Jeder der Prozesse auf den Detailebenen 1 und 2 wird durch ein Prozess-Übersichtsmodell repräsentiert (siehe Beispiel auf Seite 5).
- Jeder Sub-Prozess auf Detailebene 3 wird durch ein Input-/Output-Diagramm (IO) und ein BPMN-Diagramm beschrieben (siehe Beispiele, S. 6-7).

Diese Diagramme enthalten alle relevanten Prozess-Schnittstellen sowie die einzelnen Prozess-Aktivitäten.

Die Abbildungen auf den folgenden Seiten sind Vektor-Grafiken - bitte verwenden Sie die Zoom-Funktion Ihres PDF-Viewers, um die Ansichten der Prozessmodelle zu vergrößern.

Ausschnitt: Prozess-Struktur

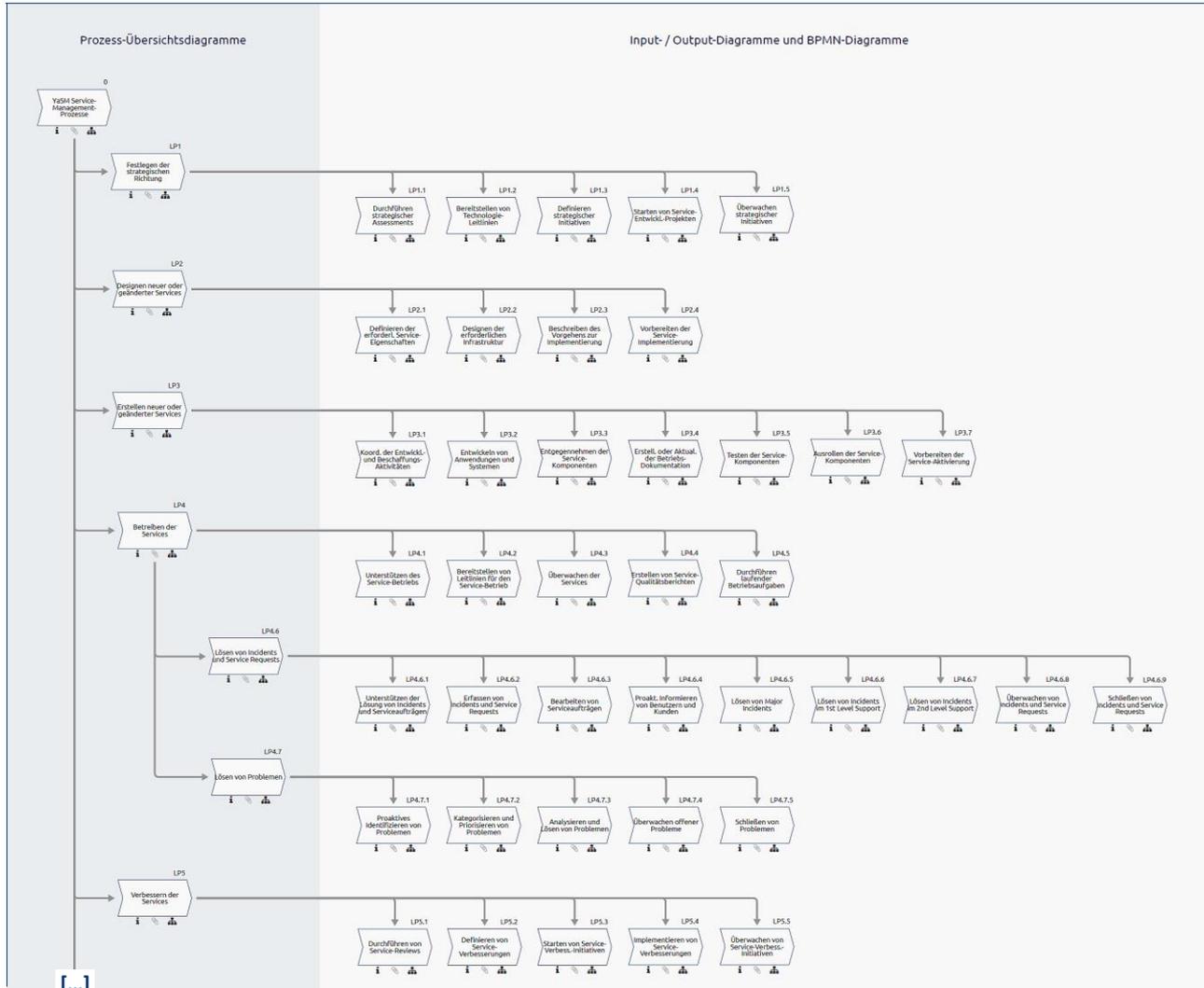


Prozesse der Ebenen 1 und 2, die mit Übersichtsdiagrammen verlinkt sind.

Mit Detailmodellen (IO sowie BPMN) verlinkte Sub-Prozesse der Ebene 3.

YaSM Prozess-Struktur: Service-Lifecycle-Prozesse

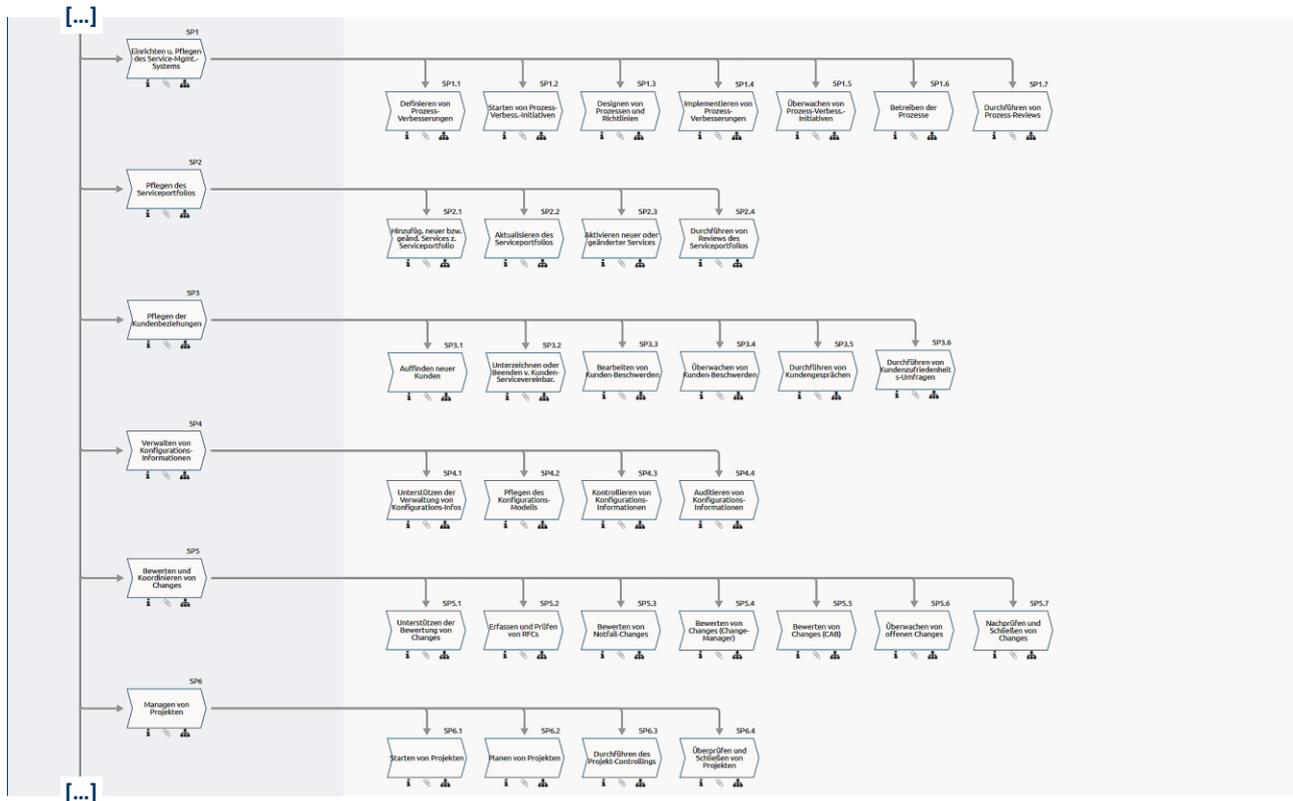
YaSM-Prozess-Struktur



Service-Lifecycle-Prozesse.



YaSM Prozess-Struktur: Unterstützende Service-Management-Prozesse [1/2]



Unterstützende Service-Management-Prozesse [1/2].



YaSM Prozess-Struktur: Unterstützende Service-Management-Prozesse [2/2]



Unterstützende
Service-
Management-
Prozesse [2/2].



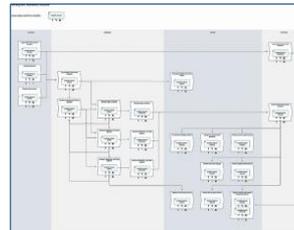
YaSM Dokumente und Records („YaSM-Datenobjekte“)

Die YaSM-Prozesse benötigen Inputs und erzeugen Outputs, typischer Weise in der Form von Dokumenten oder Records.

- Die YaSM-Datenobjekte (Dokumente und Records) werden in der YaSM®-Prozesslandkarte mit Hilfe von BIC-Dokument-Symbolen abgebildet.
- Zu jedem der 77 YaSM-Objekte gibt es
 - eine Checkliste oder Dokument-Vorlage in Microsoft Word™-Format, mit detaillierten Angaben zu Inhalten des Datenobjektes, sowie
 - ein Lifecycle-Diagramm, das verdeutlicht, welche YaSM-Prozesse bestimmte Objekte erzeugen, aktualisieren, lesen bzw. archivieren, und wie sich deren Status im Verlauf ihres Lebenszyklus ändert.
- Das YaSM-Datenobjektmodell enthält die komplette Übersicht über die wichtigsten Beziehungen zwischen den einzelnen YaSM-Objekten.
- 19 zusätzliche Checklisten erläutern die typischen Inhalte der Service-Management-Richtlinien (zu jedem YaSM-Prozess gibt es eine Richtlinie).

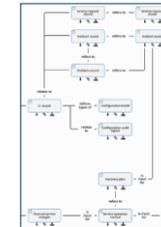


Lifecycle



Objekt-Lifecycle-Diagramme

Beziehungen



Datenobjekt-Modell

Typische Inhalte

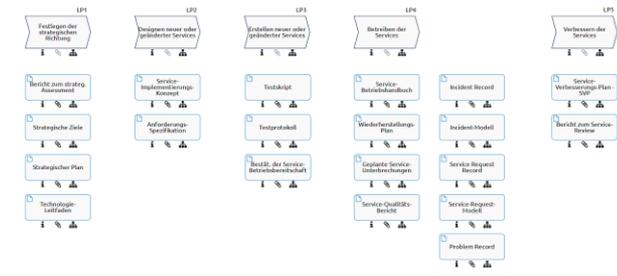


Checklisten / Dokumentvorlagen

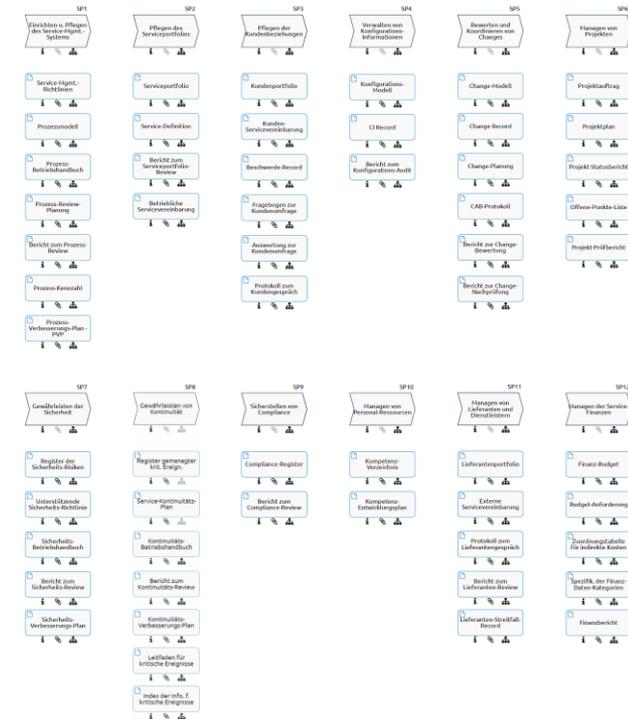
Übersicht aller YaSM-Datenobjekte

Übersicht über die YaSM-Datenobjekte

YaSM-Datenobjekte zu Service-Lifecycle-Prozessen

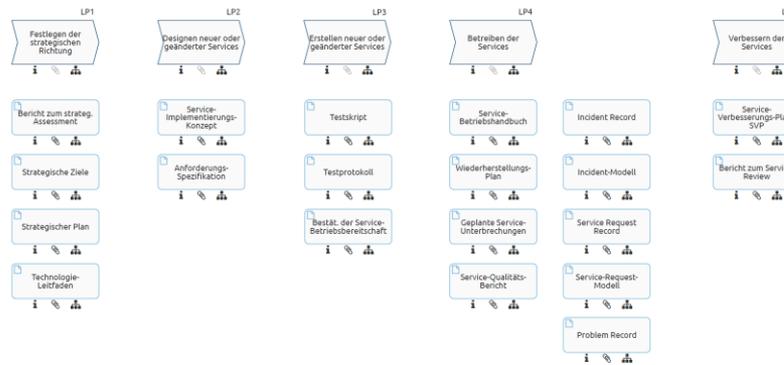


YaSM-Datenobjekte zu unterstützenden Service-Management-Prozessen



Übersicht über die YaSM-Datenobjekte

YaSM-Datenobjekte zu Service-Lifecycle-Prozessen

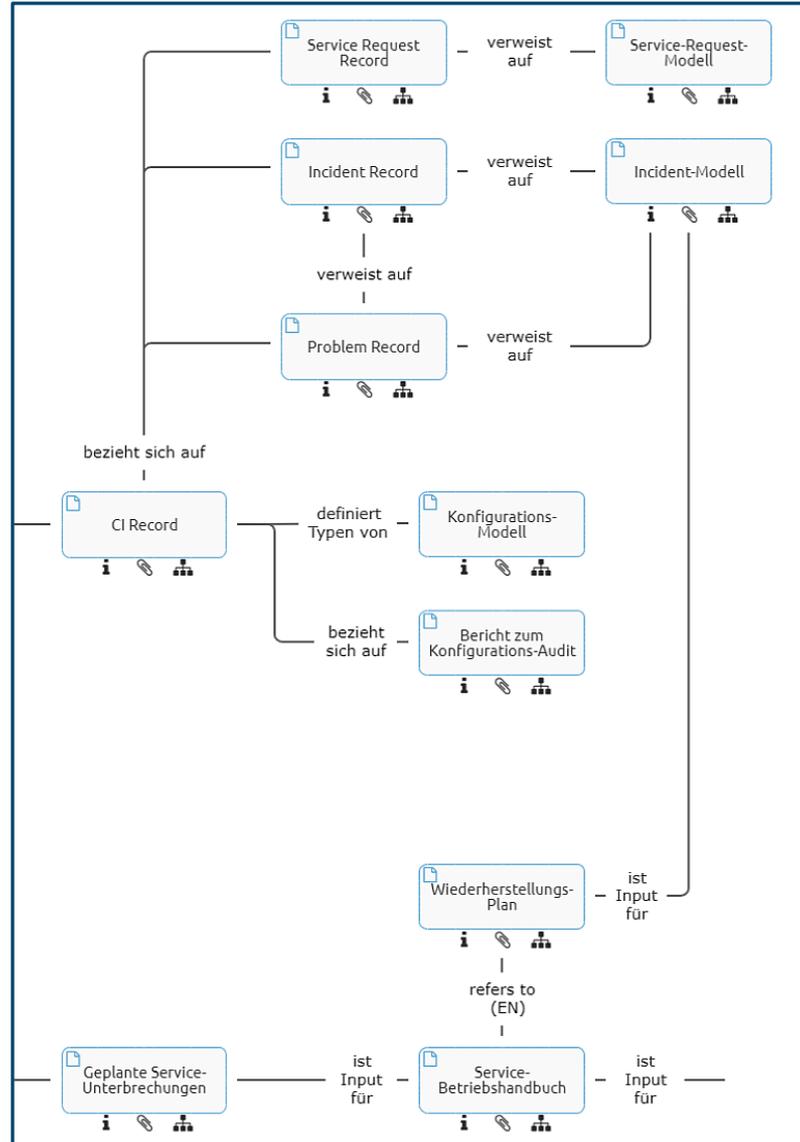
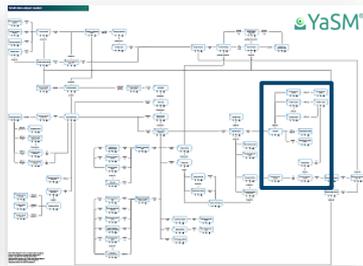


YaSM-Datenobjekte.

Dieses Diagramm bietet eine komplette Übersicht über alle in der YaSM®-Prozesslandkarte verwendeten Dokumente und Records.



Das YaSM-Datenobjektmodell



Das YaSM-Datenobjektmodell.

Die komplette Übersicht über die wichtigsten Beziehungen zwischen den YaSM-Datenobjekten.



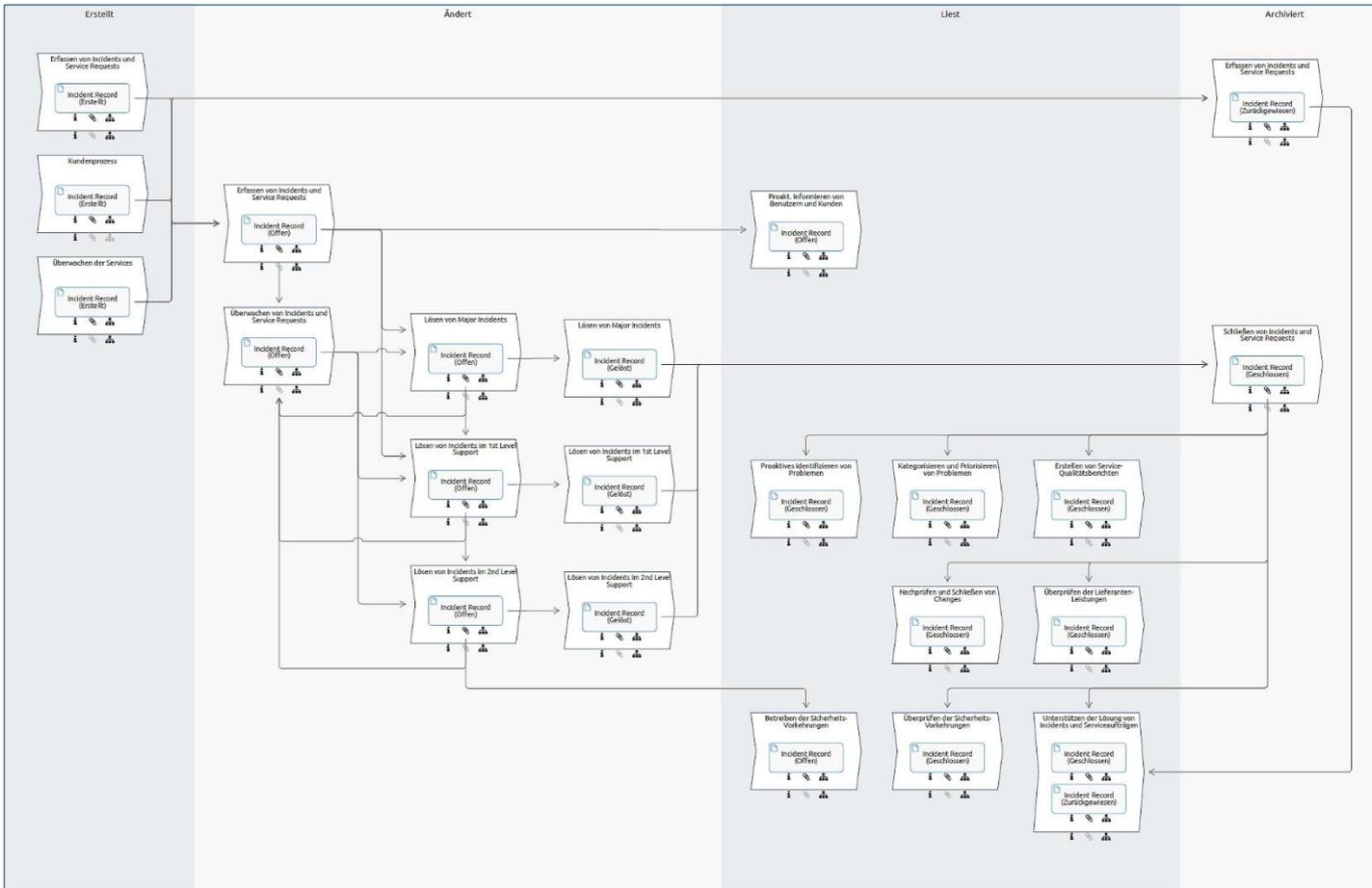
YaSM Objekt-Lifecycle-Diagramm: „Incident Record“

Lifecycle: Incident Record

Master-Objekt und Link zur Checkliste:



YaSM®



YaSM Objekt-Lifecycle-Diagramme.

Die YaSM®-Prozesslandkarte umfasst insgesamt 77 Diagramme dieses Typs, eines für jedes YaSM-Datenobjekt.



Checkliste: Incident Record

Definition

Ein Datensatz mit allen Angaben zu einem Service Incident, in dem der Verlauf des Incidents von der Ersterfassung bis zur Schließung dokumentiert ist. Ein Service Incident ist definiert als ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines Service. Auch ein Ereignis, das in der Zukunft einen Service beeinträchtigen könnte, wird als Incident behandelt (z.B. der Ausfall einer Festplatte in einem Satz gespiegelter Festplatten).

Typische Inhalte

- 1 Eindeutige Incident-ID
 - In der Regel wird die ID automatisch von der Anwendung vergeben, die zum Managen der Incidents verwendet wird.
- 2 Status des Incidents
 - Statuswerte können beispielsweise sein: „Gemeldet“, „Offen“, „Behoben“, „Abgeschlossen“ usw.
- 3 Datum und Zeitpunkt der Erfassung des Incidents
- 4 Datum und Zeitpunkt, wann der Incident aufgetreten ist
- 5 Art der Benachrichtigung
 - Z.B. per Telefon, E-Mail, Intranet-Portal, Event-Überwachungs-System.
- 6 Kontaktdaten des Melders/Anwenders und Kommunikationsweg für Rückmeldungen
- 7 Angaben zur Berechtigung
 - Gegebenenfalls Angaben darüber, wie festgestellt wurde, dass der Anfordernde die Berechtigung hat, den Incident zu melden.
- 8 Incident-Verantwortlicher (Owner)
 - Der Incident-Verantwortliche trägt die Gesamtverantwortung für die Behebung des Incidents, selbst wenn dieser im Verlauf seines Lebenszyklus anderen Support-Mitarbeitern oder -Teams zur Durchführung bestimmter Aufgaben übertragen wird.

- 9 Mitarbeiter oder Support-Team, dem der Incident zugeordnet ist
 - Der Incident kann im Verlauf seines Lebenszyklus unterschiedlichen Personen oder Teams zugewiesen werden.
- 10 Incident-Klassifizierung bzw. -Kategorisierung
 - Die Klassifizierung von Incidents ist eine Möglichkeit, Incidents in Kategorien einzuteilen. Dies erleichtert zum einen ihre Zuordnung zu den richtigen Support-Mitarbeitern bzw. -Teams und zum anderen die Erstellung von Statistiken sowie die Analyse aufgetretener Incidents.
 - Das verwendete Klassifikationsschema kann je nach Organisation unterschiedlich sein, aber oft werden Incidents z.B. nach folgenden Kriterien klassifiziert:
 - betroffene(r) Service(s)
 - betroffene(r) Kunde(n)
 - betroffene(r) Standort(e)
 - betroffene Infrastruktur-Komponente(n) und Subkomponente(n) (d.h. Konfigurationselemente)
 - Art von Symptom (z.B. „Hardware-Fehler“, „Software-Fehler“, „verminderte Leistung“, „Sicherheitsproblem“ usw.)
- 11 Symptombeschreibung
- 12 Priorität
 - Die Priorität wird häufig durch Prioritäts-Codes ausgedrückt, wie z.B. „Kritisch“, „Hoch“, „Mittel“, „Niedrig“, „Sehr niedrig“. Die Priorität ergibt sich aus der Kombination von Dringlichkeit und Auswirkung, wobei
 - Dringlichkeit die verfügbare Zeit bis zur Lösung des Problems und
 - Auswirkung den (potentiellen) Schaden für das Unternehmen ausdrückt.
 - Ein Beispiel für ein Priorisierungsschema finden Sie in der Checkliste „Incident und Service-Request-Richtlinie“.
 - Für wiederholt auftretende Incidents sind die Priorisierungsregeln üblicherweise in den entsprechenden Incident-Modellen beschrieben bzw. konfiguriert.
- 13 Kennzeichnung als Major (d.h. schwerwiegender) Incident
 - Diese Kennzeichnung gibt an, dass ein Incident als Major Incident behandelt wird.

Checklisten / Dokumentvorlagen

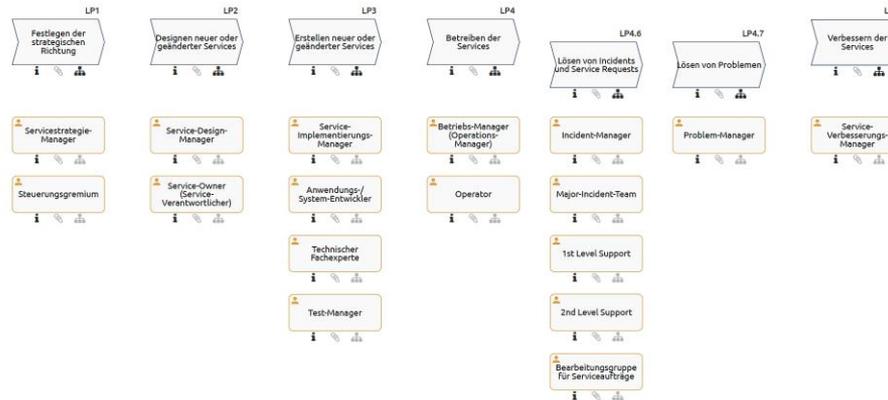
Die YaSM®-Prozesslandkarte enthält 95 Checklisten im Word-Format, die die typischen Inhalte der YaSM-Datenobjekte (Dokumente und Records) beschreiben.

Übersicht aller YaSM-Rollen

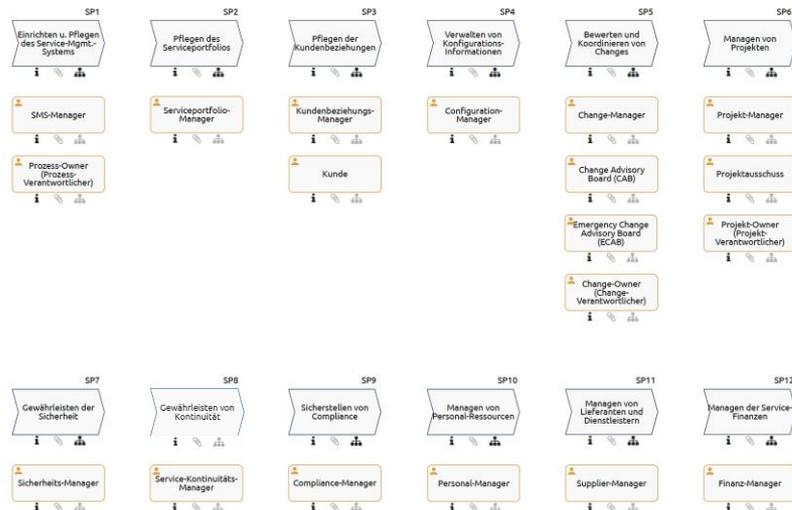
Übersicht über die YaSM-Rollen



YaSM-Rollen zu Service-Lifecycle-Prozessen



YaSM-Rollen zu unterstützenden Service-Management-Prozessen



YaSM-Rollen / Verantwortlichkeiten

Dieses Diagramm bietet eine komplette Übersicht über alle in der YaSM®-Prozesslandkarte verwendeten Rollen.



RACI-Matrix: Verantwortlichkeiten der YaSM-Rollen in den YaSM-Prozessen

AutoSave Off YaSM-RACI-Matrix-DE.xlsx - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Automate Help PDF-XChange

B35 Lösön von Incidents im 1st Level Support

Die YaSM®-Prozesslandkarte

1 **RACI-Matrix**

2 [Zur Legende: Hier klicken.](#)

3 **YaSM-Prozesse**

YaSM-Rollen

Der Incident-Manager ist verantwortlich für die effektive Durchführung des Prozesses zur Lösung von Incidents und führt das entsprechende Berichtswesen durch. Er ist die erste Eskalationsstufe für Incidents, falls diese nicht innerhalb der in den Service-Levels vereinbarten Zeiten gelöst werden können.

	1st Level Support	2nd Level Support	Anwendungs-/ System-Entwickler	Bearbeitungsgruppe für Serviceaufträge	Betriebs-Manager (Operations-Manager)	Change Advisory Board (CAB)	Change-Manager	Change-Owner (Change-Verantwortlicher)	Compliance-Manager	Configuration-Manager	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Finanz-Manager	Incident-Manager	Kunde	Kundenbeziehungs-Manager	Major-Incident-Team	Operator	Personal-Manager	Problem-Manager	Projektausschuss	Projekt-Manager	Projekt-Owner (Projekt-VL)	Prozess-Owner (Prozess-VL)	Service-Design-Manager	Service-Implementierungs-Manager	Service-Kontinuitäts-Manager	Service-Owner (Service-VL)	Serviceportfolio-Manager	Servicestrategie-Manager	Service-Verbesserungs-Manager		
LP4 Betreiben der Services																																
LP4.1 Unterstützen des Service-Betriebs					AR													R												R		
LP4.2 Bereitstellen von Leitlinien für den Service-Betrieb					AR																									R		
LP4.3 Überwachen der Services					A														R													
LP4.4 Erstellen von Service-Qualitätsberichten					A														R											R		
LP4.5 Durchführen laufender Betriebsaufgaben					A														R													
LP4.6 Lösen von Incidents und Service Requests																																
LP4.6.1 Unterstützen der Lösung von Incidents und Serviceaufträgen																														AR	R	
LP4.6.2 Erfassen von Incidents und Service Requests					R																									A		
LP4.6.3 Bearbeiten von Serviceaufträgen					R	R																								A		
LP4.6.4 Proakt. Informieren von Benutzern und Kunden					R																									A		
LP4.6.5 Lösen von Major Incidents																														R		
LP4.6.6 Lösen von Incidents im 1st Level Support																																
LP4.6.7 Lösen von Incidents im 2nd Level Support																																
LP4.6.8 Überwachen von Incidents und Service Requests																																
LP4.6.9 Schließen von Incidents und Service Requests																																
LP4.7 Lösen von Problemen																																
LP4.7.1 Proaktives Identifizieren von Problemen																																
LP4.7.2 Kategorisieren und Priorisieren von Problemen																																
LP4.7.3 Analysieren und Lösen von Problemen																																
LP4.7.4 Überwachen offener Probleme																																
LP4.7.5 Schließen von Problemen																																

Prozessziel: Lösen eines Incidents innerhalb der vereinbarten Lösungszeit. Ziel ist die schnelle Wiederherstellung des Service ggf. durch Anwenden eines Workarounds. Sobald klar wird, dass der 1st Level Support den Incident nicht selbst lösen kann oder wenn die festgelegte Zeit für eine Lösung durch den 1st Level überschritten wird, wird der Incident an den 2nd Level Support übergeben.

Die YaSM®-Prozesslandkarte für BIC enthält eine RACI-Matrix im MS Excel®-Format.

Anforderungen gem. ISO/IEC 20000-1:2018

Klicken Sie auf die Links unten, um die Anforderungen im Detail zu sehen.

- 1 Geltungsbereich
- 2 Normative Referenzen
- 3 Begriffe und Definitionen

Die ersten drei Abschnitte in ISO 20000:2018, Teil 1 enthalten keine Anforderungen, die erfüllt werden müssen. Abschnitt 1 erläutert den vorgesehenen Einsatzbereich und die Anwendbarkeit des Standards. Abschnitt 2 führt normative Referenzen auf (zur Zeit werden hier keine normativen Referenzen genannt). Abschnitt 3 enthält Begriffe und Definitionen.

Die vollständigen Texte finden Sie im Originaldokument von ISO 20000:2018, Teil 1.

- 4 Kontext der Organisation
- 5 Führung
- 6 Planung
 - 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
 - 6.2 Service-Management-Ziele und Planung zur Zielerreichung
 - 6.3 Planen des Service-Management-Systems
- 7 Unterstützung des Service-Management-Systems
 - 7.1 Ressourcen
 - 7.2 Kompetenz
 - 7.3 Bewusstsein
 - 7.4 Kommunikation
- 7.5 Dokumentierte Information
- 7.6 Wissen
- 8 Betrieb des Service-Management-Systems
 - 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung
 - 8.2 Service-Portfolio
 - 8.2.1 Service Delivery (Erbringen von Services)
 - 8.2.2 Planen der Services
 - 8.2.3 Kontrolle der am Service-Lifecycle beteiligten Parteien

- 8.2.4 Servicekatalog-Management
- 8.2.5 Asset Management
- 8.2.6 Configuration Management (Konfigurationsmanagement)
- 8.3 Relationship and Agreement (Beziehungen und Vereinbarungen)
 - 8.3.1 Allgemeines
 - 8.3.2 Business Relationship Management
 - 8.3.3 Service Level Management
- 8.3.4 Supplier Management (Managen von Lieferanten und Dienstleistern)
- 8.4 Angebot und Nachfrage
- 8.5 Service Design, Build und Transition
 - 8.5.1 Change Management
 - 8.5.2 Service Design und Transition (Service-Design und -Überführung)
 - 8.5.3 Release und Deployment Management
- 8.6 Resolution und Fulfillment
- 8.7 Service Assurance
 - 8.7.1 Service Availability Management
 - 8.7.2 Service Continuity Management
 - 8.7.3 Information Security Management
- 9 Evaluieren der Performance
 - 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Evaluierung
 - 9.2 Internes Audit
 - 9.3 Management-Review
 - 9.4 Service Reporting
- 10 Verbesserungen



Anmerkung:

Organisationen, die eine Zertifizierung nach ISO 20000 anstreben, müssen die in Teil 1 von ISO 20000 spezifizierten Anforderungen erfüllen.

Die Diagramme der YaSM - ISO 20000 Bridge enthalten den genauen Wortlaut aller Anforderungen gemäß ISO/IEC 20000:2018, Part 1: Service management system requirements. Dies sind die verpflichtenden Anforderungen, die Organisationen erfüllen müssen, um eine Zertifizierung nach diesem Standard zu erhalten.

Der Standard umfasst weitere Teile mit Empfehlungs-Charakter. Z.B. enthält ISO/IEC 20000-3 Hinweise zur Definition des Scopes und zur Anwendbarkeit der Anforderungen in Teil 1. Diese Dokumente können über die Internationale Standardisierungs-Organisation (ISO) oder deren Mitglieds-Organisationen bezogen werden.

- Einführung: YaSM und die YaSM - ISO 20000 Bridge
- Tabelle der Anforderungen gem. ISO 20000 Teil 1 in Excel-Format
- ISO/IEC 20000:2018, Teil 1: Übersetzung englisch/deutsch

© IT Process Maps GbR 2023

Die Nutzung dieser Inhalte erfolgt auf Basis der Allgemeinen Geschäfts- und Lizenzbedingungen von IT Process Maps GbR in der dem Lizenznehmer beim Erwerb des Produkts übergebenen Fassung.

YaSM® ist eine registrierte Marke von IT Process Maps GbR.

Die Inhalte des ISO/IEC 20000-Standards werden wiedergegeben mit der Erlaubnis des DIN Deutsches Institut für Normung e.V.

Deutsche Version des ISO 20000-Standards: Übersetzt von Margret Klemm (D-88250 Weingarten) in Zusammenarbeit mit IT Process Maps GbR. Diese Übersetzung ist vom DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin, nicht geprüft worden.

Die YaSM® - ISO 20000 Bridge ist als **Zusatzkomponente** zur YaSM®- Prozesslandkarte für BIC erhältlich.



Die YaSM® – ISO 20000 Bridge: Beispiel „Resolution und Fulfilment“

... 8 Betrieb des Service-Management-Systems



Verpflichtende Anforderungen durch ISO 20000:2018 (deutsche Übersetzung)	Prozesse, mit denen die Anforderungen erfüllt werden	Relevante Dokumente und Records (Evidenz)	Anmerkungen: Wie die Anforderungen erfüllt werden
<p>8.6 Resolution und Fulfilment</p> <p>8.6.1 Incident Management</p> <p>8.6.1.1 Incidents müssen: a) erfasst und klassifiziert, b) unter Berücksichtigung der Auswirkung und der Dringlichkeit priorisiert, c) ggf. eskaliert, d) gelöst, e) geschlossen werden.</p>			<p>Incidents werden im Incident-Management-Prozess gemanagt und in Incident Records dokumentiert.</p>
<p>8.6.1.2 Aufzeichnungen über Incidents müssen aktualisiert und die ergriffenen Maßnahmen erfasst werden.</p>			<p>Die zur Lösung von Incidents ergriffenen Maßnahmen werden in Incident Records dokumentiert.</p>
<p>8.6.1.3 Die Organisation muss Kriterien für die Identifizierung eines schwerwiegenden (Major) Incidents festlegen. Major Incidents müssen klassifiziert und nach einem dokumentierten Verfahren gemanagt werden. Das Top-Management ist über Major Incidents laufend zu unterrichten. Die Organisation muss für jeden Major Incident bestimmen, wer für die Bearbeitung verantwortlich ist. Nach dem Beheben eines Major Incidents ist ein entsprechender Bericht zu erstellen und der Incident einem Review zu unterziehen, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.</p>			<p>Kriterien für die Identifizierung von Major Incidents sind in den Service-Definitionen enthalten.</p> <p>Das Verfahren zum Managen von Major Incidents, einschließlich der Verantwortlichkeiten, ist im Prozessmodell dokumentiert.</p> <p>Der Incident-Management-Prozess umfasst auch Aktivitäten zum Review von Major Incidents, nachdem diese gelöst wurden.</p>
<p>8.6.2 Service Request Management</p> <p>8.6.2.1 Service Requests (Serviceaufträge) müssen: a) erfasst und klassifiziert, b) priorisiert, c) bearbeitet, d) geschlossen werden.</p>			<p>Service Requests werden im Service-Request-Prozess gemanagt und in Service Request Records dokumentiert.</p>
<p>8.6.2.2 Die Aufzeichnungen zu den Service Requests müssen aktualisiert und die ergriffenen Maßnahmen erfasst werden.</p>			<p>Die zur Lösung von Service Requests ergriffenen Maßnahmen werden in Service Request Records dokumentiert.</p>

Die Diagramme der YaSM® - ISO 20000 Bridge verknüpfen alle Anforderungen aus der Norm ISO 20000 mit den Prozessdiagrammen und Checklisten der YaSM®-Prozesslandkarte.



IT Process Maps GbR

Dipl.-Ing. Stefan Kempster
& Dr. Andrea Kempster



Schönauer Str. 57
88131 Lindau (Bodensee)
Deutschland

Tel. +49 8382 2809303
E-Mail: info@yasm.com

it-processmaps.com | yasm.com

Mitglied im itSMF

© IT Process Maps GbR, 2025

YaSM® ist eine registrierte Marke von
IT Process Maps GbR.

BIC Process Design® und BIC Platform®
sind registrierte Marken von GBTEC
Software AG.

Microsoft®, Word™, Excel®, SharePoint®
und Visio® sind registrierte Marken von
Microsoft Corp.

